



Memorando SICO/REITORIA-UFOP Nº 319/2024

Ouro Preto, 10 de dezembro de 2024.

À Sra. Cláudia Aparecida Márliére Lima, Reitora da Universidade e Presidente do Conselho Universitário

Assunto: Relatório das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria realizadas em 2022.

RELATÓRIO

Senhora Reitora e Presidente do Conselho Universitário da UFOP,

Em atendimento ao disposto no Art. 10, § 2º da Resolução Cuni Nº 2423/2021, apresento-lhe relatório das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria da Universidade (SICO/UFOP), sintetizando informes dados pessoalmente à Reitora ao longo de 2022.

1. Inicialmente esclareço que até 01/06/2022 o SICO foi chefiado pelo professor Américo Tristão Bernardes (Defis/ICEB), como ouvidor da UFOP, coadjuvado pela ouvidora adjunta, professora Flávia Souza Máximo Pereira (Dedir/EDTM). Portanto, o presente relatório, ao se referir às atividades realizadas em 2022, abarcar tanto os trabalhos dirigidos por meu antecessor quanto por mim.
2. Somente no início de julho de 2022 se completaram os trâmites relativos à aprovação pela Controladoria-Geral da União (CGU) da minha indicação como ouvidor e responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade. Ainda assim, até o fim de outubro de 2022 eu tive acesso limitado à Plataforma Fala.BR, da CGU. Apesar de visualizar a ocorrência de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, eu não conseguia efetivamente abrir as Manifestações, dependendo da ouvidora adjunta para acessá-las. Mesmo acionando o Suporte Técnico da Plataforma Fala.BR, o problema permaneceu. Somente após acionar a equipe de monitoramento da LAI, da CGU, foi o problema resolvido em 25/10/2022.
3. Ao longo de 2022 o canal de atendimento no Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria foi, essencialmente, a Plataforma Fala.BR. O uso de e-mail foi pequeno, geralmente manifestações de ouvidoria, sendo os Manifestantes que enviaram e-mails para a Ouvidoria orientados a fazerem uso da Plataforma Fala.BR, de modo a viabilizar tanto procedimentos uniformes quanto a atuação da própria CGU.
4. Em 2022, o Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria recebeu 231 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR. Destas, 98 foram pedidos de acesso à informação e 133 foram manifestações de ouvidoria. Destas, duas foram elogios, cinco foram sugestões, 17 foram reclamações, 30 foram solicitações, 31 foram comunicações anônimas e 48 foram denúncias. Portanto, somando-se denúncias e comunicações, foram 79 manifestações nas quais cidadãos buscaram trazer à administração da Universidade fatos e situações por eles consideradas irregulares.
5. Das 79 denúncias e comunicações, 13 diziam respeito a assédio sexual e 14 a assédio moral. Portanto, mais de um terço das denúncias e comunicações foi relacionado ao assédio no ambiente universitário. Especificamente, a Ouvidoria recebeu oito denúncias de assédio moral e oito de assédio sexual, ou seja, mesmo considerando o comum receio de retaliações e represálias, houve mais denúncias de assédio do que comunicações anônimas sobre esse tema.
6. O Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria da UFOP não contou com servidores administrativos, tendo apenas o apoio de duas estagiárias remuneradas. Considerando que os dois servidores nele atuantes (o ouvidor e a ouvidora adjunta) são professores efetivos e não puderam ser dispensados de seus encargos didáticos, atribuídos respectivamente pelo Departamento de Arquitetura e Urbanismo (Dearq) e no Programa de Pós-Graduação em Engenharia das Construções e pelo Departamento de Direito (Dedir) e no Programa de Pós-Graduação em Direito, já que não houve a alocação de professores substitutos, houve evidente sobrecarga de trabalho, que implicou as seguintes dificuldades:
 - a. Cumprimento irregular de prazos estipulados para tratamento, em especial dos pedidos de acesso à informação, que são extremamente curtos, que levou à intervenção da equipe de monitoramento da CGU;
 - b. Falta de tempo para devidamente subsidiar as instâncias recursais com minutias e esclarecimentos dentro dos prazos de análise, também curtíssimos;
 - c. Falta de meios para atender manifestantes que demandam contato mais próximo, implicando mais tempo de escuta e diálogo;
 - d. Falta de condições para acolher manifestantes em situações que possibilitariam uso de mediação ou busca de soluções negociadas para conflitos e divergências;
 - e. Falta de tempo para execução de campanhas voltadas para a comunidade universitária;
 - f. Falta de meios para atualização, no Portal da UFOP, de informações relativas ao próprio SICO e dos dados abertos;
 - g. Falta de tempo para capacitação dos ouvidores.
7. Mesmo concentrando o atendimento na Plataforma Fala.BR, ou seja, *online*, faltaram instalações adequadas, em especial para o acolhimento de vítimas de violência de gênero.
8. O fluxo de denúncias, previsto na Portaria Reitoria Nº 123/2022 nem sempre foi devidamente levado em conta pelos servidores da Universidade, em especial nas unidades acadêmicas. Os ouvidores não têm ingerência nas apurações e nos procedimentos disciplinares, o que é correto e salutar. Contudo, não conseguiram obter das instâncias responsáveis por esses procedimentos informações e esclarecimentos que lhe permitiriam acompanhar tais trabalhos e dar um retorno à denunciantes, em especial às vítimas de violência de gênero. Destaca-se a forma como os resultados desses procedimentos foram divulgados ao longo de 2022, ocultando nomes dos servidores apenados e faltas apuradas e, na prática, retirando desses procedimentos o caráter pedagógico que lhes é inerente e contribuindo para dar à comunidade universitária e à sociedade a impressão, incorreta, de que a Universidade e sua administração pouco fizeram para corrigir erros e reparar faltas.
9. Foi nítida a efetividade da atuação da Ouvidoria Feminina como instância de acolhimento e apoio às mulheres vítimas de violência de gênero, indicando a necessidade de reforçar a atuação dessas colaboradoras da Ouvidoria da UFOP.
10. Por fim, registre-se a demanda por parte de pessoas negras para que seja estabelecida no âmbito da Ouvidoria uma estrutura similar, para enfrentamento ao racismo e à discriminação racial.

Foram esses os pontos a destacar no trabalho realizado no Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria da UFOP ao longo de 2022.

Ouro Preto, janeiro de 2023.

Tito Flávio Rodrigues de Aguiar, ouvidor da UFOP.

Documentos I - Manifestações Fala.BR em 2022 (0825247).

Relacionados:

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Tito Flávio Rodrigues de Aguiar, OUVIDOR(A)**, em 10/12/2024, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0825224** e o código CRC **72BE9853**.

Referência: Processo nº 23109.015172/2024-51

SEI nº 0825224